



## VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

## VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA

## NUTARIMAS

BYLOJE DĖL UAB „KELIONĖ“ LIETUVOS RESPUBLIKOS REKLAMOS  
ĮSTATYMO PAŽEIDIMO

2016-10-20 Nr. 12R-99

Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, susidedanti iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus Felikso Petrausko (Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos pirmininkas), direktoriaus pavaduotojos Neringos Baronienės, Ekonominių interesų departamento direktoriaus Mareko Močiulskio bei Teisės skyriaus vedėjos Audronės Kaušylienės,

vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 25 straipsnio 2 dalimi, bylų nagrinėjimo posėdyje išnagrinėjo (*duomenys neskelbtini*), vartotojo (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*), vartotojo (*duomenys neskelbtini*), vartotojos (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*), vartotojo (*duomenys neskelbtini*) prašymus dėl UAB „Kelionė“ (įmonės kodas – 303123107, adresas Perkūnkiemio g. 13-91, Vilnius) reklamos naudojimo reikalavimų nesilaikymo.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija n u s t a t o

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-10-06 gavo (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl UAB „Kelionė“ nepageidaujamos reklamos teikimo į elektroninio pašto dėžutę (*duomenys neskelbtini*). Reklamos gavėjas pateikė įrodymus, jog UAB „Kelionė“ iš elektroninio pašto [gerda.linkyte@gmail.com](mailto:gerda.linkyte@gmail.com) siuntė reklaminius laiškus 2015-09-27 su tekstu: „Laba diena, tik rugsėjo 24-28 dienomis, turime specialų pasiūlymą Jums. Lietuvos imonių duomenų bazė + 200000 el. adresų duomenų bazė + naujienlaiškių siuntimo programa vos už 39 Eur. Atsiprasau užsutrūkdyma. Gerda.“ bei 2015-09-30 su tekstu: „Laba diena, tik rugsėjo 29-30 dienomis, turime specialų pasiūlymą Jums. Lietuvos imonių duomenų bazė + 200000 el. adresų duomenų bazė + naujienlaiškių siuntimo programa vos už 49 Eur. Atsiprasau už sutrukdytą. Gerda.“ taip pat 2015-10-30 3:03 PM su tekstu: Placiuo apie produktus: programa skirta suinstaliuoti į kompiuterį, sukuriate grupę, ir į ją importuojate el. adresus. Sukuriate laisvą ir programą siunčiant naujienlaiškius. Galima nustatyti siuntimo greitį, laiškas keliauja iš kompiuterio, kaip paprastas laiškas. Programa galite pamatyti čia: [www.sendblaster.com](http://www.sendblaster.com). Lietuvos imonių duomenų bazėje pateikiama informacija apie imones, visi duomenys. El. adresu bazėje pateikiami tik el. adresai, surašyti excel failu stulpeliu žemyn, šias bazes dažniausiai naudoja siunčiant pasiūlymus el. pastu. Dažniausiai pasiūlymams siunčiant klientai įsigyja 200000 bazę, nes daugiau el. adresų.“ Reklamos gavėjas prašyme nurodė, jog UAB „Kelionė“ sutikimo ar prašymo teikti reklamą nėra davęs.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 21 straipsnio 1 dalies 2 punktu, 2015-10-04 raštu Nr. 4-9536 kreipėsi į UAB „Kelionė“ ir paprašė pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus dėl reklamos gavėjo (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodytų aplinkybių, bei, vadovaudamasi

IŠRAŠAS TIKRAS

minėto įstatymo 13 straipsniu paprašė nedelsiant nutraukti nepageidaujamos reklamos siuntimą į reklamos gavėjo elektroninį paštą (*duomenys neskelbtini*).

UAB „Kelionė“ į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2015-10-04 siųstą raštą Nr.4-9536 atsakymo nepateikė, (*duomenys neskelbtini*) pateiktame prašyme nurodytu telefonu, su bendrove susisiekti nepavyko.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2015-11-05 priėmė nutarimą Nr.12R-104 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-11-10 raštu Nr.4-10393 informavo UAB „Kelionė“ apie pradėtą tyrimą „Dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-11-17 gavo elektroninį pranešimą iš elektroninio pašto [gerda.linkyte@gmail.com](mailto:gerda.linkyte@gmail.com) su tekstu: „Laba diena, informuojame, kad su (*duomenys neskelbtini*), buvo susirasinama kitu el. pastu, ir persikele bendravimas ant sio pasto. Sis el. adresas yra ne imones, o fizinio asmens, ir su UAB KELIONE niekaip nesusije. Jei yra israsyta saskaita imones vardu, tai nereiskia kad el. pastas priklauso imonei ir imone siuncia laiskus“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2015-12-09 gavo vartotojo (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl UAB „Kelionė“ veiksmų. Vartotojas prašyme nurodė, kad 2015-10-08 gavo į jam priklausančią elektroninio pašto dėžutę laišką, kuriame buvo klausiama, ar vartotojas pageidauja gauti reklamą. Vartotojas nurodė, jog nežinojo kas yra reklamos siuntėjas, nusprendė parašyti bendrovei iš kito jam priklausančio elektroninio pašto adreso. Vartotojas nurodė, jog apsikeitęs keletu laiškų su bendrovės atstove, sužinojo jog bendrovė, kuri siuntė reklamą, yra UAB „Kelionė“ (vartotojas su prašymu pateikė UAB „Kelionė“ išrašytą PVM sąskaitą faktūrą). Vartotojas nurodė, jog bendrovės duomenų bazėje esantys adresai gali būti naudojami siųsti naujienlaiškiams be vartotojų sutikimo. Vartotojas nurodė, jog 5 kartus pakartotinai gavo reklamą į elektroninio pašto dėžutę.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2016-01-08 priėmė nutarimą Nr.12R-3 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą bei prijungti gautus duomenis prie bylos dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-01-13 raštu Nr.4-171 informavo UAB „Kelionė“ apie tyrimo „Dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“ eigą ir gautą vartotojo (*duomenys neskelbtini*) prašymą.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-02-01 gavo (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl gaunamos nepageidaujamos reklamos elektroniniu paštu (*duomenys neskelbtini*) iš elektroninių pašto adresų [pigus.marketingas@gmail.com](mailto:pigus.marketingas@gmail.com), [gerda@blazkelyte@gmail.com](mailto:gerda@blazkelyte@gmail.com), [lukne.milasiute@gmail.com](mailto:lukne.milasiute@gmail.com), [info@duomenubazes.website](mailto:info@duomenubazes.website), [donatas.laveckas@gmail.com](mailto:donatas.laveckas@gmail.com), kurių elektroninių laiškų turinys yra tapatus UAB „Kelionė“ siunčiamų elektroninių laiškų turiniui – reklamuojami Lietuvos įmonių duomenų bazių paketai ir naujienlaiškių siuntimo programa. (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodė, kad elektroninių pašto adresai yra keičiami, tačiau siunčiamos reklamos tekstas tas pats.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-02-04 gavo vartotojo (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl gaunamos nepageidaujamos reklamos elektroniniu paštu (*duomenys neskelbtini*) iš elektroninio pašto [lukne.milasiute@gmail.com](mailto:lukne.milasiute@gmail.com). Vartotojas prašyme nurodė, kad interneto tinklalapyje (*duomenys neskelbtini*) yra pateiktas elektroninio pašto adresas (*duomenys neskelbtini*) su pranešimu, kad minėto elektroninio pašto adresu reklama yra nepageidaujama.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymi, kad (*duomenys neskelbtini*) ir (*duomenys neskelbtini*) prašymuose bei pateiktuose prieduose nurodytos aplinkybės yra analogiškos toms, dėl kurių Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba jau yra pradėjusi tyrimą „Dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

IŠRAŠAS TIKRAS



Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2016-02-18 priėmė nutarimą Nr.12R-24 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą bei prijungti gautus duomenis prie bylos dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-02-19 raštu Nr.4-942 informavo UAB „Kelionė“ apie tyrimo „Dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“ eigą ir gautus (*duomenys neskelbtini*) ir vartotojo (*duomenys neskelbtini*) prašymus.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-02-25 gavo vartotojos (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl gaunamos nepageidaujamos reklamos elektroniniu paštu (*duomenys neskelbtini*) iš elektroninių pašto adresų [pigus.marketingas@gmail.com](mailto:pigus.marketingas@gmail.com) ir [dalia.milasiute@gmail.com](mailto:dalia.milasiute@gmail.com), kurių elektroninių laiškų turinys yra tapatus UAB „Kelionė“ siunčiamų elektroninių laiškų turiniui – reklamuojami Lietuvos įmonių duomenų bazių paketai ir naujienlaiškių siuntimo programa. Vartotoja prašyme nurodė, kad minėtais elektroniniais pašto adresais siuntė atsisakymą gauti reklamą, tačiau reklama ir toliau siunčiama.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymi, kad (*duomenys neskelbtini*) prašyme bei pateiktame priede nurodytos aplinkybės yra analogiškos toms, dėl kurių Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba jau yra pradėjusi tyrimą „Dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2016-03-10 priėmė nutarimą Nr.12R-31 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą bei prijungti gautus duomenis prie bylos dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-03-10 raštu Nr.4-1280 informavo UAB „Kelionė“ apie tyrimo „Dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“ eigą ir gautą vartotojos (*duomenys neskelbtini*) prašymą.

UAB „Kelionė“ nepateikė jokio oficialaus atsakymo į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos siųstus raštus (2015-10-04 raštas Nr. 4-9536, 2015-11-10 raštas Nr.4-10393, 2016-01-13 raštas Nr.4-171, 2016-02-19 raštas Nr.4-942, 2016-03-10 raštas Nr.4-1280).


Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-03-07 raštu Nr.4-1185 kreipėsi į Nusikaltimų elektroninėje erdvėje tyrimo valdybą (toliau – Valdyba) ir paprašė tarnybinės pagalbos pagal turimus el. pašto adresus identifikuoti asmenis, masiškai teikiančius nepageidaujamą reklamą bei galimai pažeidžiančius Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatas.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-03-23 gavo Valdybos raštą, kuriame nuodyta, kad Valdyboje buvo atlikti veiksmai, siekiant nustatyti asmenis, masiškai teikiančius nepageidaujamą reklamą elektroniniu paštu. Rašte nurodyta, kad Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pateikti „gmail.com“ elektroninio pašto adresai yra administruojami Jungtinių Amerikos Valstijų kompanijos „Google Inc.“. Rašte nurodyta, kad, kadangi šiuo konkrečiu atveju nėra atliekamas ikiteisminis tyrimas, nėra teisinio pagrindo, kuriuo Valdyba galėtų kreiptis į „Google Inc.“ kompaniją dėl duomenų apie elektroninio pašto dėžučių naudotojus pateikimo. Rašte nurodyta, kad elektroninio pašto dėžučių „myworkday.eu“ bei „duomenubazes.website“ vartotojai, registruodami šias dėžutes pateikė tikrovės neatitinkančius duomenis apie save, todėl nustatyti jų tapatybės taip pat nepavyko. Rašte nurodyta, kad, atlikus informacijos paiešką internete, papildomų duomenų, leidžiančių nustatyti realius elektroninio pašto dėžučių vartotojus, aptikti taip pat nepavyko.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2016-05-02 priėmė nutarimą Nr.12R-47 „Pratęsti nagrinėjimo procedūros dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo terminą“, kuriuo nutarė pratęsti nagrinėjimo procedūros dėl UAB „Kelionė“ veiksmų, galimai pažeidžiančių Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatos, terminą iki 2016-11-03.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-05-04 raštu Nr.4-2310 informavo UAB „Kelionė“ apie tyrimo „Dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos

IŠRAŠAS TIKRAS



įstatymo pažeidimo“ eigą ir tyrimo procedūros termino pratęsimą bei pakartotinai paprašė pateikti informaciją, reikalingą tyrimui atlikti.

UAB „Kelionė“ nepateikė oficialaus atsakymo į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2016-05-04 raštą Nr.4-2310.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-03-30 gavo (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl iš elektroninio pašto adresų imoniubazes@gmail.com, kristina.rukelyte@gmail.com bei gerda.blazkelyte@gmail.com gaunamos nepageidaujamos reklamos į (*duomenys neskelbtini*) priklausančias elektroninio pašto dėžutes.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-04-06 raštu Nr. 4-1740 kreipėsi (*duomenys neskelbtini*) ir paprašė pašalinti tam tikrus trūkumus t. y. pateikti reklaminės veiklos subjekto, kurio veiksmai (neveikimas) skundžiami, pavadinimą, buveinės adresą, konkrečius skundžiamus reklaminės veiklos subjekto veiksmus, jų atlikimo datą, taip pat nurodyti, į kokius (*duomenys neskelbtini*) priklausančius elektroninio pašto adresus, nepageidaujama reklama gaunama.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-04-12 gavo (*duomenys neskelbtini*) prašymo papildymą, kuriame nurodyta, kad (*duomenys neskelbtini*) neturi galimybės nustatyti reklaminės veiklos subjekto pavadinimo ar buveinės adreso. (*duomenys neskelbtini*) rašte taip pat nurodyta, kad laiškų siuntimui naudojamas tas pats domenas my.duomenubazes.website, o nepageidaujami laišakai buvo gauti į (*duomenys neskelbtini*) priklausančias elektroninio pašto dėžutes (*duomenys neskelbtini*) bei (*duomenys neskelbtini*).

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-04-21 gavo (*duomenys neskelbtini*) prašymo papildymą, kuriame nurodyta, kad nepageidaujamos reklamos siuntėjai vis dar siunčia nepageidaujamą reklamą. (*duomenys neskelbtini*) taip pat nurodė, kad nepageidaujamą reklamą taip pat gauna iš elektroninio pašto adreso info@adwordskuponai.com, kuris priklauso tam pačiam subjektui kaip minėti elektroninio pašto adresai imoniubazes@gmail.com, kristina.rukelyte@gmail.com bei gerda.blazkelyte@gmail.com.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymi, kad (*duomenys neskelbtini*) prašyme, prašymo papildymuose bei prieduose nurodytos aplinkybės yra analogiškos toms, dėl kurių Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba jau yra pradėjusi tyrimą „Dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 21 straipsnio 1 dalies 2 ir 5 punktu, 2016-04-22 raštu Nr.4-2083 kreipėsi į UAB „Kelionė“ ir paprašė pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus dėl reklamos gavėjo (*duomenys neskelbtini*) prašyme nurodytų aplinkybių bei pasiūlė nedelsiant nutraukti nepageidaujamos reklamos siuntimą į reklamos gavėjo elektroninį paštą.

UAB „Kelionė“ nepateikė oficialaus atsakymo į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2016-04-22 raštą Nr.4-2083.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2016-05-06 priėmė nutarimą Nr.12R-53 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą bei prijungti gautus duomenis prie bylos dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.


Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-05-09 raštu Nr.4-2399 informavo UAB „Kelionė“ apie tyrimo „Dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“ eigą.

UAB „Kelionė“ nepateikė oficialaus atsakymo į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2016-05-09 raštą Nr.4-2399.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-04-13 gavo vartotojo (*duomenys neskelbtini*) prašymą dėl nepageidaujamos reklamos teikimo. Prašyme nurodyta, kad į vartotojui priklausančią elektroninio pašto dėžutę (*duomenys neskelbtini*) iš el. pašto dėžutės [info@adwordskuponai.com](mailto:info@adwordskuponai.com) teikiama reklama, nors vartotojas nėra davęs sutikimo gauti reklamą elektroninio pašto adresu (*duomenys neskelbtini*) iš [info@adwordskuponai.com](mailto:info@adwordskuponai.com).

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pažymi, kad vartotojo (*duomenys neskelbtini*) prašyme ir prieduose nurodytos aplinkybės yra analogiškos toms, dėl kurių Valstybinė vartotojų

IŠRAŠAS TIKRAS



teisių apsaugos tarnyba jau yra pradėjusi tyrimą „Dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2016-05-12 priėmė nutarimą Nr.12R-57 „Pradėti nagrinėjimo procedūrą bei prijungti gautus duomenis prie bylos dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-05-13 raštu Nr.4-2500 informavo UAB „Kelionė“ apie tyrimo „Dėl UAB „Kelionė“ galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“ eigą.

UAB „Kelionė“ nepateikė oficialaus atsakymo į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2016-05-13 raštą Nr.4-2500.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-05-17 raštu Nr.4-2565 kreipėsi į Google Lithuania UAB ir paprašė pagalbos pagal turimus el. pašto adresus identifikuoti asmenis, masiškai teikiančius nepageidaujamą reklamą bei galimai pažeidžiančius Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatas.

Google Lithuania UAB nepateikė atsakymo į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2016-05-17 raštą Nr.4-2565.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-05-17 raštu Nr.4-2566 kreipėsi į Google Belgium n.v. ir paprašė pagalbos pagal turimus el. pašto adresus identifikuoti asmenis, masiškai teikiančius nepageidaujamą reklamą bei galimai pažeidžiančius Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatas.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-06-06 gavo Google Belgium n.v. raštą, kuriame bendrovė nurodė, kad Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos turime elektroninio pašto adresai priklauso Google Inc. kompanijai, kuri veikia Jungtinėse Amerikos Valstijose, o Google Belgium n.v. neturi jokios informacijos apie nurodytus elektroninio pašto adresus.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-07-07 raštu Nr.4-3782 kreipėsi į Google Inc. ir paprašė pagalbos pagal turimus el. pašto adresus identifikuoti asmenis, masiškai teikiančius nepageidaujamą reklamą bei galimai pažeidžiančius Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatas.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-09-08 gavo Google Inc. pranešimą, kuriame nurodyta, kad kompanija negali atskleisti duomenų, kadangi nėra vykdomas ikiteisminis tyrimas ar kita teisinė procedūra, kurios pagrindu kompanija pagal Jungtinių Amerikos Valstijų teisę galėtų pateikti prašomus duomenis.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-09-29 gavo vartotojo (*duomenys neskelbtini*) raštą, kuriame vartotojas nurodė, kad nori papildyti savo prašymą, pateiktą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai 2015-12-09. Vartotojas nurodė, kad po minėto prašymo pateikimo, laikotarpiu 2015-12-10 – 2016-06-30, savo elektroninio pašto adresais (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*) bei valdomu adresu (*duomenys neskelbtini*) gavo 17 reklaminių laiškų, kurie sprendžiant iš objektyvių kriterijų, buvo siųsti tų pačių ar susijusių asmenų, kaip ir ankstesni UAB „Kelionė“ laiškai.

Vartotojas nurodė, kad nori atkreipti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos dėmesį, kad Jungtinių Amerikos Valstijų kompanija „Google Inc.“ pati neturi priemonių vienareikšmiškai identifikuoti laiškų siuntėjų. Vartotojas nurodė, kad visiems žinoma, jog „Google“ paskyrą gali susikurti bet kas ir tai darant nėra reikalaujama jokių asmens tapatybės įrodymų, todėl bendroju atveju ši kompanija gali identifikuoti IP adresą, iš kurio siųstas laiškas bei paskyrą, kuria naudojantis, tas laiškas išsiųstas, tačiau ne siuntėją kaip fizinį asmenį.

Vartotojas nurodė, kad „Google“ elektroninio pašto paslaugos naudotojams yra taikomi laiškų siuntimo limitai (500 laiškų per dieną), kurių dėka masinis laiškų siuntimas tiesiogiai per „Google“ serverius tampa sunkiai įmanomas, dėl šios priežasties, nors siuntėjai ir naudoja „Google“ suteikiamus elektroninio pašto adresus tolesniam susirašinėjimui su potencialiais klientais, patys reklaminiai laiškai yra siunčiami ne per „Google“ serverius.

IŠRAŠAS TIKRAS



Vartotojas nurodė, kad šiuo, UAB „Kelionė“ masiškai siųstų reklaminių laiškų, atveju siuntėjo IP adresą galima pakankamai patikimai identifikuoti ir be „Google Inc.“ pagalbos – pagal šių laiškų tarnybinėse antraštėse esančią informaciją. Vartotojas nurodė, kad iš tų laiškų, kuriuos gavo vartotojas, galima nustatyti tokią informaciją: dauguma laiškų siųsti naudojantis viena ar ta pačia programa ir tikriausiai net ta pačia jos versija (X-Mailer antraštėje ši programa save identifikuoja kaip Smart\_Send\_2\_0\_138), o tai leidžia daryti pagrįstą prielaidą, jog tiek laiškai, tiek jų siuntėjai yra tarpusavyje susiję; nemažos dalies laiškų antraštėse figūruoja interneto srities vardas myworkday.eu, kuris šiuo metu nėra registruotas, o tai leidžia daryti pagrįstą prielaidą, jog tiek laiškai, tiek jų siuntėjai yra tarpusavyje susiję; sprendžiant iš „Received“ antraščių bei viešai prieinamų „whois“ duomenų, visi laiškai siųsti iš Lietuvoje veikiančių interneto paslaugų ir/arba mobiliojo ryšio tiekėjų valdomų IP adresų: *(duomenys neskelbtini)*, *(duomenys neskelbtini)*, *(duomenys neskelbtini)*, *(duomenys neskelbtini)*, *(duomenys neskelbtini)*. Vartotojas nurodė, kad taip pat iš „Received“ antraščių ir viešai prieinamų „whois“ duomenų, dalis laiškų siųsti nenaudojant SMTP serverių (perduodant juos tiesiogiai gavėjo serveriui), o kiti siųsti naudojantis SMTP serveriais, kuriems suteikti Lietuvoje veikiančių interneto paslaugų tiekėjų valdomi IP adresai: *(duomenys neskelbtini)*, *(duomenys neskelbtini)*.

Vartotojas nurodė, kad, žinodama tikslus laiškų siuntimo laikus bei siuntėjų ir jų naudotų SMTP serverių IP adresus, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gali kreiptis į aukščiau minėtas įmones, prašydama padėti identifikuoti laiškų siuntėjus. Vartotojas nurodė, kad nors įmonė *(duomenys neskelbtini)*, valdanti dalį serverių, naudotų laiškamams siųsti, yra registruota Airijoje, IP adresų blokas, kurį šie serveriai naudoja *(duomenys neskelbtini)*, priklauso *(duomenys neskelbtini)*, o patys serveriai tikriausiai yra įrengti Lietuvoje.

Vartotojas nurodė, kad tikisi, jog, jeigu būtų nustatyti UAB „Kelionė“ daryti pažeidimai ir būtų skiriama bauda, nustatant skiriamos baudos dydį bus atsižvelgta į tai, kad: bendrovė su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba visiškai nebendradarbiavo, galimybės, bylą sėkmingai išnagrinėti, buvo tyčia apsunkintos, nenurodant įmonės rekvizitų reklaminiuose laiškuose, nuolat keičiant reklaminiams skelbimams siųsti bei tolesnei korespondencijai vykdyti naudojamus elektroninio pašto adresus, slepiant šio verslo tikslais naudotų interneto vardų sričių nuosavybę bei sudarant vaizdą, kad šia reklama užsiima pavieniai fiziniai asmenys, o ne konkreti įmonė, taip pat, kad skundžiami pažeidimai buvo sistemingai vykdomi daugiau nei pusę metų.

#### *Dėl nagrinėjamos informacijos pripažinimo reklama*

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 2 straipsnio 8 dalyje nustatyta, kad reklama – bet kokia forma ir bet kokiomis priemonėmis skleidžiama informacija, susijusi su asmens ūkine komercine, finansine ar profesine veikla, skatinanti įsigyti prekių ar naudotis paslaugomis, įskaitant nekilnojamojo turto įsigijimą, turtinių teisių ir įsipareigojimų perėmimą.

Atkreiptinas dėmesys, jog reklamos požymis, išskiriantis reklamą iš kitų informacijos rūšių, yra siekis daryti asmenims poveikį jiems renkantis naudotis tam tikromis paslaugomis, skatinti juos elgtis tam tikru būdu. Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas 2005-09-29 (bylos Nr. 15/02) nutarime nurodė, kad „įstatymuose pateikiami nevienodi reklamos apibrėžimai. Tačiau visuose minėtuose teisės aktuose nurodomas svarbiausias reklamos požymis – reklama yra informacija, kuria siekiama padėti parduoti arba skatinti įsigyti prekes ar naudotis paslaugomis.“ Įstatymuose bei suformuotoje teismų praktikoje kaip esminis reklamos požymis, išskiriantis ją iš kitos informacijos, yra įtvirtintas specialus jos tikslas - daryti įtaką ekonominei elgsenai.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, jog siekiant nustatyti, ar informacija gali būti vertinama kaip reklama, turi būti konstatuotas skatinimo tikslas, t.y. turi būti nustatyta, kad ši informacija yra ar gali būti reikšminga vartotojui, priimant sprendimą dėl produkto įsigijimo, ir tokiu būdu ja siekiama daryti įtaką ekonominei elgsenai, skatinant jį

**IŠRAŠAS TIKRAS**



naudotis tam tikromis prekėmis ar paslaugomis ar atsisakyti tam tikrų prekių (paslaugų) naudojimo.

Taigi, įstatymuose bei teismų praktikoje suformuoti du esminiai reklamos požymiai:  
1) informacija turi būti susijusi su asmens ūkine komercine, finansine ar profesine veikla,  
2) pateikiama informacija turi skatinti įsigyti prekių ar naudotis teikiamomis paslaugomis.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, kad nagrinėjamu atveju nustatyta, kad UAB „Kelionė“ (*duomenys neskelbtini*) ir vartotojui (*duomenys neskelbtini*) siuntė elektroninius laiškus su pasiūlymais įsigyti juridinių bei fizinių asmenų duomenų bazes bei, pareiškėjams paprašius, bendrovė atsiuntė savo rekvizitus, jog būtų sudaryta pirkimo – pardavimo sutartis, t.y. UAB „Kelionė“ gautų finansinės naudos, todėl UAB „Kelionė“ siūsta informacija yra susijusi su bendrovės vykdoma veikla ir skatina vartotojus įsigyti UAB „Kelionė“ siūlomas prekes, taigi atitinka Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme įtvirtintą reklamos sąvoką.

*Dėl UAB „Kelionė“ skleistos reklamos atitikties Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies ir 2 dalies reikalavimams*

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalis nustato, jog reklama telefonu, telefaksu, teleksu, elektroniniu paštu gali būti teikiama tik reklamos vartotojo sutikimu arba jo prašymu, 2 dalis nustato, kad draudžiama tiesiogiai teikti reklamą konkrečiam asmeniui, jeigu yra aiškiai išreikštas šio asmens nesutikimas.

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo nagrinėjimo taisyklių, patvirtintų Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2013-07-31 įsakymu Nr. 1-73, 5 punktas nustato, jog kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, kad būtų pradėtas Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme nustatytų reikalavimų pažeidimų nagrinėjimas, turi teisę asmenys, kurių interesai yra pažeisti, valstybės ir savivaldybės institucijos ir įstaigos bei asmenų interesams atstovaujanti asociacijos, pateikdami Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pranešimą (skundą) raštu. Atsižvelgiant į tai, (*duomenys neskelbtini*), vartotojas (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*), vartotojas (*duomenys neskelbtini*), vartotoja (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*), vartotojas (*duomenys neskelbtini*) turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą tam, kad būtų tinkamai apgintos Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme įtvirtintos jų, kaip reklamos vartotojų, teisės.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, sistemiškai vertindama Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatas, daro išvadą, jog toks vartotojo sutikimas turi būti išreikštas aktyviai. Nors Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas nenustato privalomos reklamos vartotojo sutikimo davimo būdo ir prašymo formos, tačiau Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 1.8 straipsnio 1 dalis numato, kad civilinės teisės normų nesureglamentuotiems civiliniams santykiams taikomi panašius santykius reglamentuojantys civiliniai įstatymai, t. y. taikoma įstatymo analogija. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso sutarčių teisę reguliuojančiame 6.173 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad tylėjimas arba neveikimas savaime nelaikomi akceptu, t. y. sutikimu. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 1.64 straipsnio, reglamentuojančio valios išreiškimo formą, 3 dalyje numatyta, kad tylėjimas laikomas asmens valios išraiška tik įstatymų ar sandorio šalių susitarimo numatytais atvejais. Vadovaujantis įstatymo analogija, darytina išvada, kad visais atvejais sutikimas turi būti aiškus, o ne numanomas.

Pagal Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnį, net ir klausiamo dėl sutikimo gauti reklamą adresato neatsakymas (neveikimas) reklamos davėjui negali reikšti, kad adresatas sutinka, jog jam būtų teikiama reklama.

Pažymėtina, kad (*duomenys neskelbtini*), vartotojas (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*), vartotojas (*duomenys neskelbtini*), vartotoja (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*), vartotojas (*duomenys neskelbtini*) prašymuose nurodė, kad iš skirtingų elektroninių

**IŠRAŠAS TIKRAS**

pašto adresu, be minėtų pareiškėjų sutikimo, buvo masiškai siunčiama nepageidaujama reklama su pasiūlymu įsigyti juridinių bei fizinių asmenų duomenų bazes.

Pažymėtina, kad, nors minėtų pareiškėjų prašymuose bei prieduose nurodytos aplinkybės yra analogiškos, tačiau tik (*duomenys neskelbtini*) ir vartotojas (*duomenys neskelbtini*) pateikė patvirtinančius įrodymus, kad jiems nepageidaujama reklama buvo teikiama iš UAB „Kelionė“, o iš (*duomenys neskelbtini*), vartotojo (*duomenys neskelbtini*), vartotojos (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*), vartotojo (*duomenys neskelbtini*) prašymuose bei prieduose pateiktos informacijos nėra techninių galimybių identifikuoti nepageidaujamą reklamą siunčiančius asmenis. Pažymėtina ir tai, kad Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atlikto tyrimo metu taip pat negauta pakankamų duomenų, leidžiančių pagrįstai teigti, kad būtent UAB „Kelionė“ siuntė nepageidaujamą reklamą (*duomenys neskelbtini*), vartotojui (*duomenys neskelbtini*), vartotojai (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*), vartotojui (*duomenys neskelbtini*).

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, kad UAB „Kelionė“ nepateikė jokio oficialaus rašto į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos siųstus raštus (2015-10-04 raštas Nr. 4-9536, 2015-11-10 raštas Nr.4-10393, 2016-01-13 raštas Nr.4-171, 2016-02-19 raštas Nr.4-942, 2016-03-10 raštas Nr.4-1280, 2016-04-22 raštas Nr.4-2083, 2016-05-04 raštas Nr.4-2310, 2016-05-09 raštas Nr.4-2399, 2016-05-13 raštas Nr.4-2500) bei nepateikė įrodymų, kad UAB „Kelionė“ reklamą (*duomenys neskelbtini*) ir vartotojui (*duomenys neskelbtini*) elektroniniu paštu siuntė turėdama jų išankstinį sutikimą ar prašymą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, kad iš byloje esančių duomenų matyti, jog kad UAB „Kelionė“ nepageidaujamą reklamą (*duomenys neskelbtini*) teikė 2015-09-27, tuomet (*duomenys neskelbtini*) išreiškė savo aiškų nesutikimą gauti reklamą, tačiau UAB „Kelionė“ 2015-09-30 pakartotinai atsiuntė (*duomenys neskelbtini*) nepageidaujamą reklamą.

Atsižvelgiant į tai, kad UAB „Kelionė“, neturėdama (*duomenys neskelbtini*) ir vartotojo (*duomenys neskelbtini*) sutikimo ar prašymo teikti reklamą į jiems priklausančius elektroninius paštus, teikė nepageidaujamą reklamą elektroniniu paštu, taip pat, nepaisydama (*duomenys neskelbtini*) aiškiai išreikšto nesutikimo gauti reklamą, ją siuntė pakartotinai, darytina išvada, kad UAB „Kelionė“ pažeidė Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies ir 2 dalies nuostatą.

#### *Dėl UAB „Kelionė“ taikytinų sankcijų*

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 24 straipsnio 5 dalimi, skiriamos baudos dydis nustatomas pagal mažiausios ir didžiausios baudos vidurkį ir atsižvelgiant į šio straipsnio 7 ir 8 dalyse nustatytas atsakomybę lengvinančias ir sunkinančias aplinkybes, pažeidimo pobūdį, pažeidimo trukmę ir mastą.


Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo pobūdį, atsižvelgė į tai, kad buvo pažeista Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies ir 2 dalies nuostata.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo mastą, atsižvelgė į tai, kad dėl UAB „Kelionė“ nepageidaujamos reklamos teikimo kreipėsi du pareiškėjai, tačiau, atsižvelgiant į siųstų reklaminių laiškų pobūdį, šios bendrovės skleidžiamą nepageidaujamą reklamą galėjo gauti neapibrėžtas skaičius ir kitų vartotojų.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo trukmę, atsižvelgė į tai, kad UAB „Kelionė“ nepageidaujamos reklamos teikimas (*duomenys neskelbtini*) buvo nevienkartinis (bendrovė reklamą teikė 2015-09-27 ir 2015-09-30 dienomis), taip pat, kad UAB „Kelionė“ vartotojui (*duomenys neskelbtini*) nepageidaujamą reklamą teikė 2016-10-08.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija lengvinančių aplinkybių nenustatė. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija sunkinančių aplinkybių nenustatė.

IŠRAŠAS TIKRAS





Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 24 straipsnio 1 ir 5 dalimis, n u t a r i a

už Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies ir 2 dalies pažeidimą skirti UAB „Kelionė“ 5000 (penkių tūkstančių) eurų baudą.

Nutarimas per 30 dienų nuo nutarimo priėmimo dienos gali būti apskųstas teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Kreipimasis į teismą nesustabdo nutarimo vykdymo, jeigu teismas nenustato kitaip.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos paskirta bauda ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo nutarimo dėl baudos paskyrimo priėmimo dienos turi būti sumokėta į Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos biudžeto pajamų surenkamąją sąskaitą Nr. LT24 7300 0101 1239 4300, esančią banke „Swedbank“, AB (banko kodas 73000, SWIFT kodas HABALT22, lėšų gavėjas Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, įmonės kodas 188659752), kodų sąrašo „Kitos baudos“ skyriaus „Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos skirtos baudos 6780“ eilutę.

Direktorius

Feliksas Petrauskas

**IŠRAŠAS TIKRAS**

Vidaus administravimo skyriaus  
vyriausioji specialistė

Lina Burnėkytė  
20

16-10-21